10 MINUTE SCHOOL

COMMUNICATION MASTERCLASS by TAHSAN KHAN

Communication Channels

Written Communication

www.10ms.com/skills

রিটেন কমিউনিকেশন আজকের পৃথিবীতে খুবই প্রয়োজনীয় একটি communication channel এবং এটা বেশিরভাগ সময় ফরমাল ক্ষেত্রে ব্যবহার করা হয়। আমরা আমাদের স্টুডেন্ট, প্রফেশনাল এবং বিজনেস লাইফে প্রতিনিয়তই রিটেন কমিউনিকেশন করে থাকি। ই-মেইল, মেসেজ, মেমো, কোটেশন- যেকোনো রিটেন কমিউনিকেশনের ক্ষেত্রে ৪টি জিনিস সবসময় খেয়াল রাখবেন

1. **Courteous tone:** আপনার রিটেন কমিউনিকেশনের **টোন সবসময় ভদ্র এবং welcoming হতে হবে।** অনেক সময় রিটেন কমিউনিকেশনে টোন বোঝানোটা কঠিন হয়ে যায়। কিন্তু সহজ কিছু নিয়ম মেনে লিখলে অনেকাংশেই সহজ হয়ে যায়। যেমন, আপনি আপনার বসের সাথে একটা মিটিং টাইম চাইবেন। আপনি মেসেজ করলেন, “Sir/ Bhai, tell me when you can have a meeting with me.” অথচ আপনি যদি লেখেন, “Sir/ Bhai, we need to discuss the specifics of project A. Would it be convenient for you to have a meeting on this today?” দ্বিতীয় মেসেজটি পড়েই কিন্তু বোঝা যাচ্ছে আপনি সম্মানের সাথে তার কাছে মিটিং এর সময় চাইছেন। তাই, যেকোনো রিটেন কমিউনিকেশনে courteous tone মেইনটেইন করবেন সবসময়।
2. **Proofread every message:** প্রতিটি রিটেন কমিউনিকেশন পাঠানোর আগে অবশ্যই proofread করতে হবে। কোথাও বানান বা গ্রামার ভুল আছে কিনা, আপনি যা বলতে চাইছেন ঠিকভাবে বলছেন কিনা তা double check করে নিন। একবার পাঠিয়ে দিলে কিন্তু আর সে মেসেজ চেঞ্জ করা যাবেনা।
3. **Maintain business hours:** কাউকে কোনো রিটেন কমিউনিকেশন পাঠানোর ক্ষেত্রে সময়ের দিকটা মাথায় রাখতে হবে। সকাল দশটা থেকে রাত দশটার মধ্যে পাঠান। Business hours এর বাইরে মেসেজ বা ই-মেইল পাঠানোটা common courtesy এর বাইরে পড়ে।
4. **Be careful and mindful about the online trail:** প্রতিটি অনলাইন কমিউনিকেশন সবসময় ডিজিটাল জগতে থেকে যায়। তাই রাগের বশে, বা চিন্তা না করেই এমন কোনো মেসেজ বা ই-মেইল পাঠাবেন না যেটা পরে আপনার বিপদের কারণ হতে পারে।

বর্তমানে আমরা সবচেয়ে বেশি রিটেন কমিউনিকেশন করি ই-মেইল এবং মেসেজ লেখার মাধ্যমে। আজকে আমরা প্রপার ই-মেইল কীভাবে লিখতে হয় এবং প্রপার বিজনেস টেক্সট কীভাবে পাঠাতে হয় এ বিষয়ে জানবো।

ই-মেইল পাঠানোর ক্ষেত্রে:

1. Include a clear, direct subject line
2. Use a professional email address. Don't use gangstajust4fun@gmail.com
3. Use **to**, **cc**, **bcc** carefully.
    - কাউকে সরাসরি ই-মেইল পাঠানোর জন্য to ব্যবহার করুন
    - কাউকে কোনো ই-মেইল থ্রেডে রাখার জন্য cc তে রাখুন। যেমন আপনার ছুটির ই-মেইল বসকে পাঠানোর সময় টিম মেম্বারদের cc তে রাখতে পারেন, তাহলে তারাও ব্যাপারটায় অবগত থাকবে।
    - ই-মেইল থ্রেড কার কার সাথে শেয়ার হচ্ছে এটা যদি confidential রাখতে চান, bcc ব্যবহার করুন। bcc তে থাকা ব্যক্তিরা অন্য কাকে ই-মেইল পাঠানো হয়েছে তা জানতে পারবে না।

3. Think twice before hitting "Reply all."
4. Include a signature block, এতে আপনার প্রফেশনাল পরিচয় স্পষ্ট থাকে।
5. Use professional salutations. Assalamu Alaikum Bhaiya/ Apu/ Sir/ Madam and Hello where applicable.
6. Be cautious with humor and know that people from different cultures write differently.
8. Reply to your emails- even if the email wasn't intended for you. ধরুন ভুলে কেউ আপনাকে ই-মেইল পাঠালো, সেটাও তাকে রিপ্লাই করে জানিয়ে দিন।
9. Keep your fonts classic. Sans Serif font ব্যবহার করুন, Comic Sans জাতীয় ফন্ট ব্যবহার করবেন না।
10. Double-check that you've selected the correct recipient and attached any required files.

একটি প্রোপার বিজনেস মেসেজ/ নরমাল মেসেজ লিখার ক্ষেত্রে কয়েকটি বিষয় মাথায় রাখা দরকার -

১. **টেক্সট করার ক্ষেত্রে আপনার নাম উল্লেখ করা:** বিজনেস পার্টনার, শিক্ষক বা যে কাউকে টেক্সট করার ক্ষেত্রে আপনার নাম মেসেজের সাথে উল্লেখ করে দিন।

২. **একটি মেসেজে শেষ করা**: অনেক সময়, একটা ছোট মেসেজকেও ভাগ করে আমরা কয়েকটি টেক্সট মেসেজে পাঠাই। এতে যাকে পাঠানো হচ্ছে, তার জন্য আপনার মেসেজটি বোঝা বেশ কঠিন হয়ে দাঁড়ায়। তাই চেষ্টা করবেন আপনি যা বলতে চাইছেন, তা একটি মেসেজেই concisely তুলে ধরতে।

৩. **একই বিষয়ের টেক্সট বারবার না করা:** একই বিষয়ে যদি বার বার টেক্সট করতে থাকি তাহলে ক্লায়েন্ট বিরক্ত হবে এবং আপনার মেসেজের গুরুত্ব কমে যায়। একটি বিষয়ে একবারই টেক্সট করুন।

৪. **ইমোজি:** মেসেজে ইমোজি ব্যবহারে সতর্ক থাকতে হবে, কোনো ফরমাল ক্ষেত্রে ইমোজি ব্যবহার না করাটাই শ্রেয়।